



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV PEMBAHASAN

PENGGUNAAN FASILITAS *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU TEMBILAHAN

Untuk menunjang kepuasan nasabah, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap lembaga yaitu memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas, sebab dengan adanya pelayanan yang berkualitas maka akan memberikan kepuasan terhadap nasabah.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tembilahan, maka perlu dilakukan analisis mengenai layanan *Mobile Banking* yang meliputi: kecepatan, keamanan, dan kepercayaan. Hal ini bertujuan untuk dapat melihat seberapa besar pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Tembilahan.

Untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Tembilahan perlu dilakukan analisis layanan *Mobile Banking*. Hal ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Tembilahan.

Tindakan yang dilakukukan biasanya Customer Servis bertanya kepada pelanggan yang sudah menggunakan layanan *Mobile Banking* tersebut, atau terkadang kepada nasabah yang datang untuk membuka akun *Mobile Banking* di Bank Syariah Mandiri cabang Tembilahan. Hal ini dapat dilihat dari hasil

penelitian yang dilakukan penulis terhadap nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Tembilahan sebagai berikut:

Tabel IV.1
Tanggapan responden Tentang Penggunaan *Mobile Banking* untuk memudahkan proses transaksi

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Sangat Setuju	10	45%
2.	Setuju	12	55%
3.	Cukup Setuju	0	0%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	22	100%

Sumber: Olahan Data Angket, 2019

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang “Penggunaan *Mobile Banking* untuk memudahkan proses transaksi”, dari 22 responden, sebanyak 10 responden atau 45% menyatakan “Sangat Setuju, 12 responden atau 55% menyatakan “Setuju”. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mayoritas nasabah menyatakan bahwa pada penggunaan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Mandiri pada Kantor Cabang Pembantu Tembilahan sangat memudahkan dalam melakukan proses transaksi.

Tabel IV.2
Tanggapan Responden Tentang Penggunaan *Mobile Banking* yang Fleksibel Bank Syariah Mandiri Pada Kantor Cabang Pembantu Tembilahan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	7	32%
2.	Setuju	12	55%
3.	Cukup Setuju	2	9%
4.	Tidak Setuju	1	4%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	22	100%

Sumber: Olahan Data Angket, 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang ”Penggunaan *Mobile Banking* yang Fleksibel di Bank Syariah Mandiri pada Kantor Cabang Pembantu Tembilahan”, dari 22 responden, ada 7 responden atau 32% menyatakan “Sangat Setuju”, 12 responden atau 55% menyatakan “Setuju”, 2 responden atau 9% menyatakan “Cukup Setuju”, dan 1 responden atau 4% menyatakan “Tidak Setuju” . Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah menyatakan *Mobile Banking* sangat fleksibel dikarenakan *Mobile Banking* dapat dilakukan dimana pun dan kapan pun dengan mudah.

Tabel IV.3
Tanggapan Responden Tentang Penggunaan *Mobile Banking* Dapat Menghemat Waktu Transaksi Bank Syariah Mandiri pada Kantor Cabang Pembantu Tembilahan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	10	46%
2.	Setuju	8	36%
3.	Cukup Setuju	4	18%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	22	100%

Sumber: Olahan Data Angket, 2019

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang Penggunaan *Mobile Banking* dapat menghemat waktu transaksi di Bank Syariah Mandiri Cabang Tembilahan, dari 22 responden ada 10 responden atau 46% menyatakan “Sangat Setuju”, 8 responden atau 36% menyatakan “Setuju”, 4 responden atau 18% menyatakan “Cukup Setuju”. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah menyatakan *Mobile Banking* dapat menghemat waktu dalam melakukan transaksi, sehingga Bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah mereka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel IV.4
Tanggapan Responden Tentang Penggunaan *Mobile Banking* Menguntungkan Bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri pada Kantor Cabang Pembantu Tembilahan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	7	32%
2.	Setuju	11	50%
3.	Cukup Setuju	4	18%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	22	100%

Sumber: Olahan Data Angket, 2019

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang penggunaan *Mobile Banking* menguntungkan nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Tembilahan, dari 22 responden ada 7 responden atau 32% menyatakan “Sangat Setuju”, 11 responden atau 50% menyatakan “Setuju”, 4 responden atau 18% menyatakan “Cukup Setuju”. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah menyatakan *Mobile Banking* menguntungkan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan.

Berikut keuntungan menggunakan *Mobile Banking* :

1. Mudah diakses meski, kapanpun dan dimanapun.
2. Jangkauan koneksi lebih luas.
3. Dilengkapi dengan fitur yang sederhana dan mudah dimengerti oleh semua kalangan.
4. Aman dan dapat dapat meminimalisasi risiko penipuan.
5. Dapat menghemat waktu dan biaya karena kamu tak perlu datang ke bank atau ATM jika ingin melakukan transaksi keuangan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

6. Lebih efisien dan tak perlu ngantri panjang. Cukup dengan smartphone, kamu bisa melakukan transaksi selama memiliki jaringan internet.
7. Nasabah dapat melakukan jadwal transaksi keuangan dalam satu waktu sekaligus.²⁵

Tabel IV.5
Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri pada Kantor Cabang Pembantu Tembilahan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	11	50%
2.	Setuju	8	36%
3.	Cukup Setuju	0	0%
4.	Tidak Setuju	3	14%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	22	100%

Sumber: Olahan Data Angket, 2019

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang kepuasan nasabah terhadap penggunaan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tembilahan, dari 22 responden ada 11 responden atau 50% menyatakan “Sangat Setuju”, 8 responden atau 36% menyatakan “Setuju”, 3 responden atau 14% menyatakan “Tidak Setuju”. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah menyatakan *Mobile Banking* dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Tetapi ada beberapa nasabah tidak puas dengan penggunaan *Mobile Banking* dikarenakan beberapa kekurangan.

Ada beberapa Kekurangan *Mobile Banking* :

1. Dibutuhkan smartphone canggih untuk mengaksesnya.

²⁵ <https://lifepal.co.id> diakses pada tanggal 24 januari 2020 pada jam 23.51

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi bisa di-hack jika *Smartphone* hilang atau dicuri.
3. Nasabah harus memiliki jaringan internet yang kuat untuk bisa mengakses *mobile banking*. Jika koneksi internet kurang baik, maka secara otomatis kamu akan kesulitan saat mengaksesnya.
4. Akan dikenakan biaya SMS untuk mendaftarkan nomor rekening baru untuk transfer.²⁶

Tabel IV.6
Tanggapan Responden Tentang Pelayanan *Mobile Banking* Memenuhi Harapan Nasabah Bank Syariah Mandiri pada Kantor Cabang Pembantu Tembilahan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	4	18%
2.	Setuju	10	46%
3.	Cukup Setuju	8	36%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	22	100%

Sumber: Olahan Data Angket, 2019

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang pelayanan *Mobile Banking* memenuhi harapan di Bank Syariah Mandiri Cabang Tembilahan, dari 22 responden ada 4 responden atau 18% menyatakan “Sangat Setuju”, 10 responden atau 46% menyatakan “Setuju”, 8 responden atau 36% menyatakan “Cukup Setuju”. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah menyatakan Pelayanan *Mobile Banking* dalam melayani nasabah telah memenuhi harapan dan telah berjalan dengan baik. Bank Syariah Mandiri telah memberikan layanan yang memudahkan bagi para nasabahnya untuk melakukan

²⁶ <https://lifepal.co.id> diakses pada tanggal 24 januari 2020 pada jam 23.51



transaksi perbankan. Yaitu diantaranya berupa layanan *Mobile Banking*. Layanan *Mobile Banking* ini diberikan oleh Bank untuk memudahkan nasabahnya melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun, sehingga nasabah tidak perlu lagi mengantri di Bank untuk melakukan transaksi.

Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa penggunaan fasilitas mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tembilahan pada umunya telah berjalan dengan baik dan sesuai apa yang diharapkan. Kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tembilahan, sehingga tingkat kepuasan nasabah meningkat maka loyalitas nasabah tersebut semakin tinggi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.